SENA	**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA** **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN** **Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral** **INSTRUMENTO DE EVALUACION**	Versión: 02 Código: GFPI-F-08-0019

ESCALA DE VALORACION FRECUENCIAS DE TRABAJO COLABORATIVO

FASE DEL PROYECTO: FASE 1 INSTRUCTOR:

ACTIVIDAD A VALORAR:

1. Taller No. 1 Historia y evolución del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
2. Taller No. 2. Deberes y derechos en salud
3. Taller No. 3. Mecanismos para medición de satisfacción del usuario
4. Taller No. 4. Portafolio de servicios de entidades del sector salud
5. El noticiero de la salud

ESCALAS Y CRITERIOS DE EVALUACION		**ESCALA VALORATIVA**						**TOTAL**
Nombre Aprendiz:	**Indicador**	**A** **MUY ALTA** **1 2 3 4 5**	**B** **ALTA** **1 2 3 4 5**	**C** **BUENA** **1 2 3 4 5**	**D** **REGULAR** **1 2 3 4 5**	**E** **DEFICIENTE** **1 2 3 4 5**	**F** **NO LOGRO** **1 2 3 4 5**	
Fechas de aplicación: **1.** **2.** **3.** **4.** **5.**	Participa activamente en la actividad grupal							
	Aplica estrategias para el desarrollo de la actividad según lineamientos							
	Identifica los puntos fuertes y débiles de su propio trabajo para proponer acciones de mejora							
	Respeta las posiciones y criterios de otros asi difiera de ellos.							
	Conserva una imagen personal acorde con las necesidades del servicio y políticas institucionales.							

Elaboró Estrella Izquierdo Alzate

	-Promueve el portafolio de servicios según políticas de la institución.							
	-Direcciona a la persona hacia las instancias correspondientes de acuerdo con sus necesidades.							
	-Confronta las necesidades del cliente con el portafolio de servicios y la capacidad de respuesta institucional según normatividad							
	-Utiliza oportunamente los canales establecidos por la institución para procesar la información de la persona de acuerdo con normas técnicas de calidad.							
	Orienta a la persona suministrando información de forma clara, cálida, respetuosa, teniendo en cuenta sus expectativas y las políticas institucionales							
	Hace uso de los sistemas de información en salud durante la atención al usuario.							
	Orienta usuarios a partir de la información contenida en políticas públicas del sector salud.							

	Orienta a la persona con base en lineamientos del sistema general de seguridad social en salud							
	Socializa a la persona sus derechos y deberes en el sistema general de seguridad social en salud de acuerdo con políticas institucionales							
	Canaliza las inconformidades del cliente externo según normas del sgsss y protocolos institucionales							
	Propone estrategias que mejoren el servicio y la satisfacción de la persona según requerimientos del sistema de calidad							